

契約承継届【手続き上のご注意】

ご注意

以下のいずれかに当てはまる場合は、BIGLOBEカスタマーサポートにお電話ください。
お客さまの状況をおうかがいして、必要な手続き書類をお送りいたします。

- ・ご契約中のBIGLOBEの回線・サービスが利用できない状態である
- ・ご契約内容が不明
- ・ご契約中のサービスを変更したい
- ・BIGLOBE利用料の未払いがある
- ・「契約承継届」を印刷できない

BIGLOBEカスタマーサポート インフォメーションデスク (9:00~18:00 365日受付)

0120-86-0962 (通話料無料) **03-6385-0962** (通話料有料) ※携帯電話、IP電話の場合

以下の注意事項をよくお読みいただき、必要事項を記入・捺印し、必要書類を同封のうえ、お早めに郵送にてお送りください。
すでにお電話にて受付済の方は、BIGLOBEにお電話いただいた日から**1カ月以内に**郵送にてお送りください。当社にて1カ月以内に契約承継届を受理できない場合は、会員規約第8条3項に基づき、**契約を解除**させていただきますので、期間内に必ずお送りください。

必要書類および必要事項の記入・捺印がない場合は、お手続きができないことがありますのでご注意ください。

また、BIGLOBE利用料金のお支払いが滞る等の理由により、BIGLOBEサービスが一時利用停止になったり解約となるサービスがあります。解約されたサービスは承継できませんので、お早めに承継のお手続きをお願いいたします。

請求会社から督促や振込依頼書が届いている場合は、その支払いを完了させたくて契約承継届をお送りください。

■BIGLOBE会員契約の承継条件

- ・BIGLOBE会員契約の承継は、ご契約者が亡くなられた場合のみ承ります。家族会員が亡くなられた場合、承継はできません。
- ・承継により新たに契約者になられる方は、配偶者、二親等以内の法定相続人(子、父母、祖父母、孫、兄弟姉妹)のみとさせていただきます。
- ・承継される方が18歳未満の未成年の場合は、保護者の方の同意が必要です。
- ・現在のご契約者に未払いのBIGLOBE利用料金がある場合は、そのすべてを引き継ぐことになります。
- ・現在のご契約者のお支払方法の登録内容や状態により、お支払方法の再登録が必要になる場合があります。再登録が必要な方へは、後日支払方法を登録する申込書を送付いたします。
- ・現在のご契約者が生前、BIGLOBEに承継に関する意思申告をされていた場合は、その意思にしたがいお手続きいたします(承継を受付できない場合があります)。

■承継にともなうサービスの取り扱いについて

- ・現在のご契約者のユーザID、メールアドレス、およびBIGLOBE会員契約に基づき契約されていたすべてのサービスを承継することになります(一部、承継できないサービスがあります)。不要なサービスは、承継手続き完了後、ご自身で解約してください。
- ・承継手続きが完了すると、現在のご契約者が利用していたBIGLOBEのメールはすべて削除されます。
※削除されるのはBIGLOBEのメールサーバに保存されているメールのみです。メールソフト(POP)を利用してパソコンで受信したメールは削除されません。また、BIGLOBEのWebメールにBIGLOBE以外のアカウントを登録していた場合、BIGLOBEのWebメールではそのアカウントが見られなくなります。

■承継できないサービスについて

[自動解約となるサービス]

下記のサービスは、承継時に解約となります。

- ・Gポイント(ポイントは承継できません)
- ・ライフサポートパック for BIGLOBE
- ・BIGLOBEスマホバックアップ
- ・BIGLOBEあんしんバックアップ
- ・BIGLOBE自動バックアップ(AOSBOX)
- ・年齢制限のあるサービスは、承継者の年齢に応じて解約となります。

[承継された方がご自身で解約していただくサービス]

下記のサービスは、承継した方が継続してサービスを利用することができません。承継した方がご自身で解約のお手続きをしてください。

- ・トータル・ネットセキュリティ <https://security.biglobe.ne.jp/tns/>
- ・セキュリティセット・プレミアム <https://security.biglobe.ne.jp/set/premium.html>
- ・マカフィー・スイート <https://security.biglobe.ne.jp/mcafee/suite.html>
- ・マカフィー・ウイルススキャン <https://security.biglobe.ne.jp/mcafee/vs.html>
- ・AppleCare+ マイページで解約のお手続きをしてください。(<https://mypage.sso.biglobe.ne.jp/>)

・チューリッヒ保険の団体保険契約

下記の「チューリッヒ保険会社 お客様係」へ連絡のうえ、解約のお手続きをしてください。

チューリッヒ保険会社 お客様係 0120-067-670 (9:00～17:00 年末年始 休み)

※「保険契約者が亡くなった」旨をオペレーターへお伝えください。

・チャブ保険(旧 エース保険)の団体保険契約

下記の「チャブ保険(旧 エース保険) カスタマーセンター」へ連絡のうえ、解約のお手続きをしてください。

チャブ保険(旧 エース保険) カスタマーセンター 0120-266-331 (9:00～17:00 土日・祝日・年末年始 休み)

※「保険契約者が亡くなった」旨をオペレーターへお伝えください。

■「ひかりTV for BIGLOBE」をご契約の場合

・承継者が20歳未満の場合は、年齢制限対象チャンネルは解約となります。

・承継にあたり、サービスご利用規約(<https://bbtv.biglobe.ne.jp/hikariv/terms/>)を確認してください。

・「ひかりTV for BIGLOBE」を解約する場合は、承継手続き完了後、下記のホームページからお手続きください。

<https://bbtv.biglobe.ne.jp/hikariv/support/kakusyu.html>

■インターネット回線の名義について

・「BIGLOBE光 auひかり」コース、「BIGLOBE光 auひかり・プラス」コース、「BIGLOBE eo光」コースの場合は、BIGLOBE会員契約の承継手続き時にインターネット回線の名義人名も変更いたします。

・「フレッツ」回線、コミュファ光回線をご利用の場合は、インターネット回線の名義変更については、お客さまご自身で回線事業者(NTT東日本/NTT西日本、中部テレコミュニケーション)へ連絡してください。

・「フレッツ」回線の名義を変更すると、「BIGLOBE光パックNeo with フレッツ」または「BIGLOBE光 with フレッツ」をご契約の場合、それぞれの特約の適用が解除となり割引等が適用されなくなります。また、「BIGLOBE光 with フレッツ」をご契約の場合、BIGLOBEの利用料金とNTT東日本/NTT西日本の料金は別々にお支払いいただくこととなります。

■インターネット回線の設置先を移転したい場合

【「フレッツ」回線、コミュファ光回線をご利用の場合】

お客さまご自身で回線事業者(NTT東日本/NTT西日本、中部テレコミュニケーション)へ連絡してください。

【「BIGLOBE eo光」コースの場合】

設置先を移転することはできません。本サービスを解約のうえ、移転先住所で再度契約してください。

■その他の注意事項

・現在の契約者が受けていた特典等の情報も引き継ぎます。1つのBIGLOBE会員契約に対して1回限り適用される特典など、すでに現在の契約者が受けられていた特典は受けられない場合があります。

・コース変更、オプションサービス等のお申し込みをする場合は、名義変更の手続き完了後に行ってください。

・「契約承継届」は返却いたしません。お送りいただく前に、お客さま控えとしてコピーをお取りください。

・お送りいただいた戸籍簿本や印鑑登録証明書、本人確認書類のコピーは手続き完了後、当社で責任をもって廃棄いたします。

■会員規約について

「契約承継届」をお送りいただく前に、BIGLOBE会員規約および、ご契約のコースやサービスの規約・特約等を確認してください。BIGLOBE会員規約および接続サービスの特約については下記のホームページから確認してください。それ以外のサービス別特約については、BIGLOBEカスタマーサポート インフォメーションデスクまでお問い合わせください。

【会員規約】 <https://support.biglobe.ne.jp/kiyaku/>

「個人情報等の取扱いについて」

お客さまから取得した情報は、サービスの提供、サービス・商品の利用状況の調査・分析等に利用します。上記利用目的の達成のために、他社に提供をする場合があります。

当社では、「個人情報保護方針」を定め、個人情報保護担当役員の管理責任のもと個人情報等を適切に保護しております。

個人情報等の取扱いの詳細は、「BIGLOBE個人情報等の取扱い」を確認してください。

・個人情報保護方針 <https://www.biglobe.ne.jp/privacy.html>

・BIGLOBE個人情報等の取扱い <https://www.biglobe.ne.jp/personal-info.html>

■お手続きの流れ

① 「契約承継届」に、必要事項を記入してください。

【BIGLOBEのパスワードが分からない場合】

BIGLOBEにログインするときのパスワードや、インターネットに接続するときのパスワードが分からない場合は、「契約承継届」の「パスワードの初期化を希望する」にチェックしてください。

現在のご契約者がBIGLOBEに入会したときの最初のパスワード(初期パスワード)に戻します。初期パスワードは、お手続き完了後にお送りする「BIGLOBE会員証」に記載されています。

② 下記の1~4の書類のコピーを用意してください。

1. 現在のご契約者の「戸籍謄本」または「法定相続情報一覧図の写し」(死亡年月日の記載があるもの)

※交付日から3カ月以内のものに限ります。

※本籍地を塗りつぶしてください。

2. 承継される方が、配偶者または二親等以内の法定相続人であることを確認できる書類

※1の「戸籍謄本」または「法定相続情報一覧図の写し」で、現在のご契約者と承継される方の続柄が分かる場合は、2の書類は不要です。

3. 承継される方の本人確認書類

※BIGLOBEモバイル(音声通話SIM、SMS機能付きデータSIM)をご利用の場合の本人確認書類は、以下のページでご確認ください。

▶ BIGLOBEモバイル 本人確認書類として何が認められていますか

https://faq.support.biglobe.ne.jp/faq_detail.html?faq_id=11381



4. 承継される方が18歳未満の未成年の場合は、保護者の方の本人確認書類

<本人確認書類> *下記のいずれかひとつ

●運転免許証 ●健康保険証※1 ●パスポート(日本国旅券)※2 ●住民基本台帳カード(写真つき) ●個人番号カード※3 ●在留カード ●特別永住者証明書 ●外国人登録証明書	コピー	有効期限内のもの
●印鑑登録証明書		交付日から3カ月以内

※1 健康保険証のコピーは、保険者番号および被保険者等記号・番号を塗りつぶしてください。

※2 パスポートに住所が記載されていない場合は、住所が確認できる公共料金の請求書・領収書のコピーも同封してください。
公共料金は電気・ガス・水道・固定電話・NHKのいずれかに限ります。

※3 裏面に個人番号(マイナンバー)記載があるため、裏面のコピーは不要です。

③ 上記の①②の書類を封筒に入れ郵送してください。

・書類はすべて一緒にお送りください。

・宛先は本書4ページの<書類送付先>を切り取り封筒に貼ってお送りください。

④ BIGLOBEでのお手続きが完了しましたら、BIGLOBEよりご連絡を差し上げます。 また、承継された方の住所宛に「BIGLOBE会員証」を送付いたします。

・「BIGLOBE会員証」には、BIGLOBEのユーザID、パスワードが記載されています。

※ユーザIDは従来のものと同じです。

※パスワードは、現在のご契約者がBIGLOBEに入会したときの初期パスワードが記載されています。

現在のご契約者によって変更されていた場合でも初期パスワードが記載されています。

・お支払方法がKDDI請求の方は、お支払方法の再登録は必要ありません。(現在のお支払方法のまま継続します。)

ただし、請求先情報(氏名、住所等)や、支払方法(クレジットカード、銀行口座等)を変更する場合は、後ほどKDDIから新しいau IDがハガキにて通知されますので、その新しいau ID、パスワードでKDDIのMy auまたはKDDIお客さまセンターで手続きが必要です。詳しくは承継手続き完了後にお送りする「承継手続き完了のお知らせ」をご確認ください。

●承継手続き完了後、インターネットの接続ができなくなった場合は下記までお問い合わせください。

電話・メールのほかに、チャットでお気軽にお問い合わせいただけます。AIチャットは24時間対応。

ビッグロブ お問い合わせ



<https://support.biglobe.ne.jp/ask/>



☎ お電話 ※電話番号はおかけ間違いのないようご注意ください。

BIGLOBEカスタマーサポート テクニカルサポートデスク (9:00~18:00 365日受付)

0120-68-0962 (通話料無料) 03-6328-0962 (通話料有料) ※携帯電話、IP電話の場合

お送りいただく書類の準備ができましたら、以下の書類送付先を切り取って、切手とあわせて封筒にのり付けしてください。

<書類送付先>

切手をお貼り
ください

980-8790

仙台中央郵便局 郵便私書箱第30号
ビッグロブ株式会社
BIGLOBE登録センター 行


承継書類在中

差出人

住所（〒 — ）

氏名

電話番号 — —

 切り取り線

【契約承継届】

ビッグロブ株式会社 BIGLOBE登録センター 行

必要事項を記入のうえ、署名・捺印してください。訂正する場合は、訂正箇所を二重線で消し、訂正印を押してください。修正液・修正テープでの訂正は受け付けできません。

本届の提出をもって、BIGLOBE会員規約、各サービス専用規約・特約、および別紙「契約承継届【手続き上のご注意】」（「個人情報等の取扱いについて」を含む）に同意したとみなします。また、本届出にかかる一切の責任を負うものとし、弊社に対して一切迷惑をかけることには同意したものとみなします。

必須 記入日 年 月 日

■ 現在の契約者(亡くなられた方)の情報を記入してください。戸籍謄本が必要です。

必須

契約者名	フリガナ						
ユーザID ※1					生年月日	<input type="checkbox"/> 大正 <input type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成 <input type="checkbox"/> 西暦	年 月 日
住所	〒		都道 府県	区市郡			
	マンション名、階数、部屋番号						
※1: ユーザIDがご不明の場合は空欄で構いません。 ※2: お電話をいただいた方は、オペレータがお伝えした「お問い合わせ番号」を						お問い合わせ番号 ※2	

■ 承継される方の情報を記入してください。本人確認書類が必要です。

必須

(新) 契約者名	フリガナ		印		
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	生年月日	<input type="checkbox"/> 大正 <input type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成 <input type="checkbox"/> 西暦	年 月 日	
現在の契約者との続柄	<input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> 父母 <input type="checkbox"/> 祖父母 <input type="checkbox"/> 孫 <input type="checkbox"/> 兄弟姉妹				
住所	〒		都道 府県	区市郡	
	マンション名、階数、部屋番号				
電話番号 ※3	()	屋間の連絡先 電話番号 ※3	()		

※3: 携帯電話、IP電話の番号でも可能です。

■ パスワードの初期化を希望する場合はチェックしてください。

パスワードの初期化を希望する

■ お送りいただく書類にチェックしてください。

必要な書類がそろっていない場合、お手続きができません。お送りいただく前に、下記の書類がそろっているか確認してください。

必須

<input type="checkbox"/>	契約承継届	
必須	現在の契約者が亡くなっていることを示す書類 (戸籍謄本の写し、法定相続情報一覧図の写し) ※上記書類で、承継者と現在の契約者との関係性が確認できない場合は、別途承継者が配偶者(死亡時)、または二親等以内の法定相続人であることが確認できる書類の写しをご提出ください。	死亡年月日の記載があるもの 承継者が配偶者(死亡時)、または二親等以内の法定相続人であることが確認できるもの
必須	承継される方の本人確認書類のコピー	詳細はP.3をご覧ください。